GUIDE DE VIDÉOCONFÉRENCE

HUIT ÉTAPES POUR COMPRENDRE LE POTENTIEL DE LA VIDÉO







TANDBERG
See: performance



SOMMAIRE



Une enquête TANDBERG/Roper ASW révèle que 56 pourcent des professionnels estiment qu'ils perdent 30 minutes de leur journée à cause de méthodes de communication inefficaces.

1. INTRODUCTION

LA VIDÉOCONFÉRENCE : LA MEILLEURE SOLUTION APRÈS LE FACE À FACE RÉEL.

Saviez-vous que la communication est déterminée à 55 % par des indices non verbaux, en particulier le ton de la voix et le langage corporel ?[1] Quelle proportion de ces importants détails non verbaux est perdue tous les jours dans les échanges par e-mail ou les téléconférences ? La communication en face à face est plus personnelle. Elle permet d'instaurer un niveau de confiance plus élevé, de limiter les malentendus et de rendre les personnes plus responsables de leurs actions.

Bien sûr, dans l'environnement d'entreprise actuel, il n'est pas toujours possible de communiquer directement en personne. Mais la vidéo peut constituer la meilleure solution de remplacement. La vidéoconférence est un outil multimédia puissant qui permet d'établir une communication naturelle, en face à face entre des personnes éloignées par les kilomètres ou même par les continents.

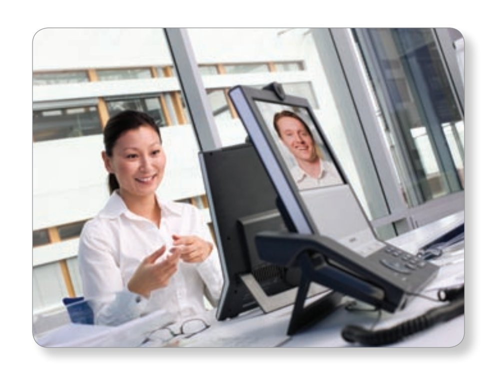
Qu'est-ce que cela signifie pour votre entreprise ? Pour bon nombre d'entreprises, la vidéoconférence est un outil clé pour réduire les coûts. En effet, le client TANDBERG type peut réduire ses déplacements d'au moins 30 pourcent, ce qui permet d'importantes économies. Cependant, le coût ne constitue qu'un des éléments d'une stratégie vidéo pouvant également viser une productivité accrue, la responsabilité environnementale et l'équilibre travail/vie privée.

La vidéoconférence change la manière de travailler à l'échelle de l'entreprise. Avec la vidéo, vous pouvez faire passer un entretien d'embauche à distance, améliorer les programmes de télétravail, recevoir un retour en temps réel des fournisseurs depuis l'atelier de fabrication, enregistrer des séances de formation et des messages du PDG et plus encore.

Aujourd'hui, les entreprises n'utilisent plus uniquement la vidéo pour mener des réunions entre plusieurs salles de conférence. La vidéo peut être adaptée à la personnalité de chacun dans la mesure où les participants à tous les niveaux d'une entreprise peuvent choisir la solution qui leur correspond le mieux et participer aux entretiens vidéo selon leur disponibilité.

TANDBERG a élaboré ce guide pour vous aider à rassembler les bons éléments d'une solution de communication vidéo, garantir l'adhésion de l'utilisateur et mesurer le succès de votre mise en œuvre.

[1] Mehrabian, A. Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes. Belmont, CA: Wadsworth



2. CHANGER LA FAÇON DE COMMUNIQUER

DÉCOUVREZ LES AVANTAGES.

La vidéoconférence peut apporter des bénéfices immédiats à votre entreprise.
Non seulement vous économiserez de l'argent et améliorerez la productivité, mais la vidéo peut également représenter un avantage concurrentiel.

Vous aider à prendre des décisions plus rapidement – une communication inefficace est à l'origine d'une perte de 297 milliards de dollars chaque année aux Etats-Unis.[2] Le temps passé à voyager, attendre que les matières arrivent ou essayer sans succès d'expliquer des problèmes complexes par e-mail est du temps qui pourrait être mieux utilisé pour introduire des nouveaux produits sur le marché ou résoudre les problèmes des clients. La vidéo permet à chaque partie d'énoncer ses idées, d'afficher des images détaillées et d'agir plus rapidement.

Permettre un accès immédiat aux experts – Il arrive que rien ne puisse remplacer un expert. La vidéo vous permet de valoriser l'expertise de quelques personnes au sein de l'entreprise sans leur demander de se déplacer à différents endroits. La formation, la traduction, le conseil et la résolution des problèmes peuvent être réalisés en temps réel. Et, avec les solutions de flux et d'archivage vidéo, le savoir d'un expert peut être enregistré et mis à la disposition de tous à tout moment.

Resserrer les liens au sein de l'entreprise – La multiplicité des bureaux n'implique pas nécessairement des équipes isolées. Après une expansion mondiale, une fusion ou une initiative d'externalisation, les services se trouvent souvent compartimentés, déconnectés des objectifs des projets et d'une culture d'entreprise commune. La vidéo crée une salle de réunion virtuelle pour la collaboration mettant tout le monde d'accord.

Améliorer l'équilibre travail/vie privée – Se déplacer toute la journée pour une réunion de deux heures en dehors de la ville empiète sur la vie de famille et le temps pour soi. Sans parler du stress occasionné par les vols retardés et les bagages perdus. Utiliser la vidéo pour participer à cette réunion, ou même travailler de chez soi au lieu de supporter les transports aux heures de pointe permet aux employés de maintenir un équilibre entre le travail et la vie personnelle, de faire des économies et de protéger l'environnement.

LA VIDÉO VA DANS LE SENS DE L'ÉCOLOGIE.

Une pause mondiale d'une journée des lignes aériennes commerciales représenterait approximativement 90 millions de livres, ou 41 000 tonnes cube de dioxyde de carbone en moins émis dans l'atmosphère. Et cela sans prendre en compte le gain supplémentaire que peut représenter la réduction des trajets automobiles et des transports publics. En éliminant les voyages d'affaires non nécessaires, les solutions de vidéoconférence aident les entreprises à devenir plus responsables par rapport à l'environnement tout en améliorant leur compétitivité.

Pour plus d'informations sur la manière dont la vidéo peut améliorer votre écocomportement, visitez le site TANDBERG dédié aux actions écologiques , www.seegreennow.com.

[2] TANDBERG/Roper, Visual Communication Survey, Reston, VA



3. VOTRE RETOUR SUR INVESTISSEMENT

FAITES-VOUS UNE IDÉE DES POSSIBILITÉS.

Bonne nouvelle ! Si vous envisagez un achat vidéo pour votre entreprise, vous avez à votre disposition une gamme d'options plus large qu'il y a quelques années. Le secteur de la vidéoconférence change rapidement. Avec la prolifération du protocole IP, des interfaces utilisateur simplifiées et l'introduction de nouvelles solutions telles que la vidéo personnelle ou sur PC, la vidéo est plus accessible que jamais. En même temps, l'introduction de solutions de téléprésence et la vidéo haute définition ont élevé le niveau de qualité et de conception. Dans cet univers vidéo en expansion, vous devrez évaluer avec attention un large éventail de caractéristiques et de fonctionnalités pour créer le programme vidéo le mieux adapté à votre entreprise.

Première étape ? Imaginer la façon dont votre entreprise peut utiliser la vidéo. Presque tous les process de flux d'activité que vous mettez actuellement en œuvre avec le téléphone, l'e-mail ou par des déplacements peuvent être améliorés par la vidéo. Une fois que la vidéo est installée, vous serez surpris de découvrir les possibilités supplémentaires d'améliorer la communication. Lisez les exemples suivants pour comprendre comment des types de services différents ont utilisé avec succès la vidéo.

Direction

- Tenir des réunions de management régulières
- Conduire des réunions entre dirigeants en face à face
- Joindre des décideurs clés chaque fois que cela est nécessaire
- Diffuser en direct les messages du PDG ou les enregistrer pour les visionner ultérieurement
- Intervenir lors des séminaires ou des salons professionnels sans se déplacer
- Améliorer l'équilibre travail/vie privée

Ventes et marketing

- Etablir des relations plus fortes avec les clients en les voyant face à face
- Faire bénéficier les clients des succursales de l'expertise du siège
- Relier les vendeurs itinérants au siège
- Conduire une enquête de marché avec les clients en face à face
- Recevoir les arguments marketing jusque sur le terrain
- Servir plus de clients en un jour en réduisant les déplacements

Ressources humaines

- Faire passer des entretiens d'embauche à distance
- Effectuer des formations continues
- Conserver votre culture d'entreprise après une fusion
- Améliorer et accompagner les programmes de télétravail
- Mener des réunions transversales dans l'entreprise



Presque tous les process de flux d'activité que vous mettez actuellement en œuvre avec le téléphone, l'e-mail ou par des déplacements peuvent être améliorés par la vidéo. Une fois que la vidéo est installée, vous serez surpris de découvrir les possibilités supplémentaires d'améliorer la communication.

R&D et Développement produit

- Présenter les documents ou les plans d'un produit immédiatement
- Réduire les confusions interculturelles et inter-sites
- Avoir un espace de conversation virtuel prêt à être activé pour une collaboration instantanée sur un projet multi-site.
- Recevoir un retour en temps réel des fournisseurs et des clients
- Joindre les experts à distance en temps réel
- Lancer les produits sur le marché plus rapidement

DÉCOUVREZ COMMENT LA VIDÉO RÉPOND AUX BESOINS DE SECTEURS DIFFÉRENTS

Production

- Prendre des décisions sur le développement et la conception du produit
- Réaliser les inspections de contrôle de qualité sur plusieurs sites
- Joindre les experts pour la réparation à distance des machines
- Coordonner les livraisons avec les fournisseurs
- Créer une culture d'entreprise unique avec les succursales à l'étranger
- Préparer des plans de poursuite d'activité
- Mener des groupes cibles avec les clients
- Offrir une formation permanente au personnel

Finance

- Collaborer en temps réel – décider des stratégies au quotidien, partager des informations, connaître l'état du marché et prendre des décisions sereines
- Etendre les services financiers experts aux clients des succursales
- Faire passer des entretiens d'embauche à distance
- Offrir des possibilités de formation et de conseil

Secteur public

- Coordonner l'action au sein des agences nationales, étatiques et locales
- Débriefer avec un haut niveau de sécurité
- Offrir des possibilités de formation à coût réduit
- Promouvoir des initiatives de télécommunication/télétravail

Sûreté publique

- Coordonner les efforts de reprise après une catastrophe
- Etablir des postes de commandes mobiles sur le terrain
- Diffuser les informations à un large public



Santé

- Effectuer un diagnostic à distance d'une communauté rurale vers un centre urbain
- Mettre en rapport des professionnels de la médecine à des fins d'encadrement et pour des consultations
- Offrir des services de traduction pour les patients et le personnel médical
- Participer aux programmes d'éducation médicale permanents

Éducation

- Collaborer avec d'autres établissements d'enseignement
- Etendre les classes aux étudiants dans des zones rurales ou reculées
- Inclure des présentations d'experts et des découvertes virtuelles du terrain à votre présentation
- Offrir l'éducation et la formation permanentes aux instructeurs et au personnel
- Tenir des réunions administratives sur plusieurs campus à la fois

ROI - LES TROIS LETTRES LES PLUS IMPORTANTES DE L'ALPHABET

Une fois que vous avez identifié la façon dont votre entreprise pourrait utiliser la vidéo, prenez le temps de calculer le temps et les ressources consacrés actuellement aux activités que vous aimeriez remplacer par la vidéo.

- Combien de personnes se déplacent aux réunions ? Combien coûte le déplacement ?
- Comment le personnel pourrait utiliser plus efficacement son temps en limitant ces trajets ?
- De combien de temps votre entreprise a-t-elle besoin pour lancer un produit sur le marché ? Réaliser une action de conseil ? Engager un nouveau collaborateur ? Résoudre un problème ?

Chaque fois que vous remplacez une pratique par une communication vidéo, vous gagnez la possibilité de mesurer votre retour sur investissement (ROI).

Cela vaut la peine de passer cinq minutes à effectuer une auto-évaluation en ligne des économies potentielles. Le calculateur Economique TANDBERG Advantage http://www.roi-calculatrice.com peut vous aider à calculer le coût des déplacements de votre entreprise, sur la base du nombre de personnes qui se déplacent, des distances courantes parcourues et des salaires moyens pour établir l'économie de coût et de temps que représente la vidéo.

Pour une évaluation personnalisée de votre ROI potentiel sur les déplacements aussi bien que sur des activités spécifiques au sein d'une entreprise, vous pouvez utiliser le Calculateur d'Impact Economique Total de TANDBERG-Forrester en visitant www.tandberg.com/services/professional_services/return_on_investment.jsp



4. LES ÉLÉMENTS D'UNE SOLUTION DE VIDÉOCONFÉRENCE

LES COMPOSANTS ESSENTIELS DE LA VIDÉO

La caméra, le microphone, le moniteur, le haut-parleur, le codec. Ce sont les cinq éléments essentiels qui composent un système de vidéoconférence. La caméra et le microphone enregistrent l'image et le son dans un lieu. Le codec convertit la vidéo et le son en un signal numérique et le compresse avant de le diffuser sur le réseau. A l'autre extrémité, le codec décompresse le signal et alimente le moniteur avec l'image et le haut-parleur avec le son.

Un appel vidéo peut incorporer deux unités ou plus, avec des options de fonctionnalité considérables. En fonction de vos exigences et votre budget de fonctionnement, vous disposerez de nombreuses options pour choisir votre solution vidéo. Il y a un système pour chaque espace de travail – des salles de conseil d'administration aux bureaux jusqu'au terrain et aux ateliers.
Si vous choisissez un fournisseur avec une plateforme courante, tous les systèmes que vous mettrez en œuvre fonctionneront facilement ensemble.

UNE SOLUTION COMPLÈTE

Une solution de vidéoconférence de bout en bout comporte une gamme complète de systèmes vidéo, une infrastructure pour des environnements multiples et des outils de gestion centralisés. Vous pouvez l'étendre davantage en intégrant des dispositifs externes et des outils de productivité.

Votre solution de bout en bout peut inclure certains ou tous les produits suivants :

Téléprésence

La Téléprésence crée l'expérience de réunion en personne la plus réaliste et fournit une plateforme idéale pour communiquer et interagir. Les participants qui se rencontrent ont l'impression d'avoir une conversation avec des collègues comme s'ils étaient à la même table bien qu'ils soient séparés par des kilomètres ou des continents. La catégorie Téléprésence peut comprendre des environnements de téléprésence en immersion totale, dans des salles dédiées, et des systèmes de téléprésence personnels pour les bureaux des dirigeants.

Les systèmes de vidéoconférence de groupe (aussi appelés de salle)

Ces systèmes de haute qualité sont conçus pour être utilisés dans les salles de réunion, les salles de conseil d'administration, les auditoriums et d'autres environnements partagés. Les solutions de vidéoconférence haute définition peuvent offrir la même définition d'image et de son que les systèmes de téléprésence.



ASTUCE

Il y a un système pour chaque espace de travail – des salles de conseil d'administration aux bureaux jusqu'au terrain et aux ateliers.
Si vous choisissez un distributeur avec une plateforme courante, tous les systèmes que vous mettrez en œuvre fonctionneront facilement ensemble.

Les systèmes de vidéoconférence personnels ou de bureau

Ces systèmes sont conçus pour un usage personnel ou par une seule personne et comprennent des téléphones VoIP vidéo, des systèmes pour dirigeants et des systèmes basés sur PC optimisés pour l'utilisation sur une station de travail au bureau, à la maison ou même au café.

Applications industrielles

La Télésanté, l'éducation à distance, la défense et d'autres secteurs ont des systèmes vidéo spécialement conçus pour répondre à leur fonctionnement spécifique. Vous pourriez découvrir qu'une solution spécialisée est en adéquation avec votre fonctionnement.

Gestion centralisée et outils de planification

Les systèmes de gestion vous permettent de contrôler un environnement de communication de plus en plus complexe sans diminuer le niveau de service ou augmenter de manière importante les coûts associés. Avec un système de gestion, vous pouvez réaliser des diagnostics à distance et des mises à jour système, contrôler les ressources associées et vous connecter à des outils de communication externes, générer des rapports d'utilisation et calculer votre retour sur investissement.

Unité de contrôle multipoint (MCU)

Avec les MCU, vous pouvez connecter plusieurs participants vidéo et voix autour d'une seule conférence. Vous pouvez découvrir des MCU qui offrent une présence continue en haute définition pour garantir la qualité de vos unités haute définition sur tout le réseau et celles qui sont des moteurs de service média hautement modulables et croissent avec vos demandes commerciales.

Infrastructure vidéo

À mesure que l'utilisation de la vidéo dans votre entreprise s'étend à de multiples sites et intègre des fonctionnalités avancées, vous aurez besoin d'une infrastructure réseau pour soutenir votre solution.

L'infrastructure vidéo garantit :

- que les utilisateurs de différents réseaux peuvent se connecter via la même solution vidéo
- que la bande passante peut être régulée
- que les appels via différents réseaux et domaines d'utilisateur peuvent se connecter en toute sécurité avec le pare-feu NAT transversal

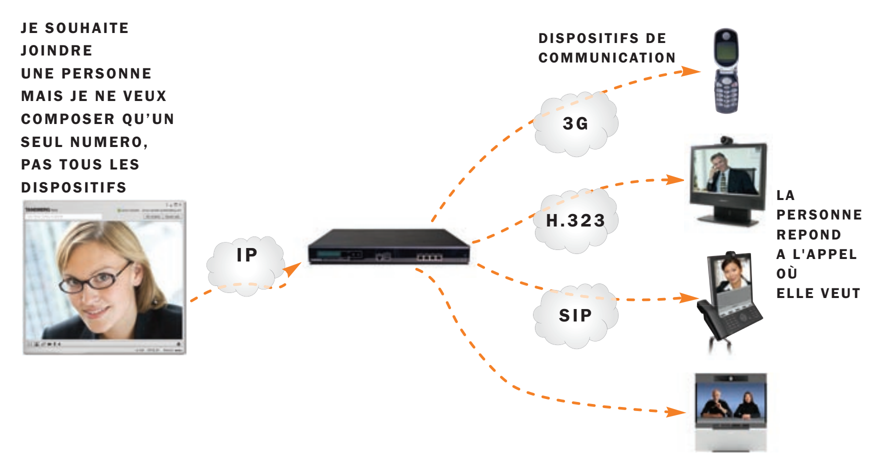
Un composant d'infrastructure intelligent tel que le serveur de communication vidéo TANDBERG (VCS) peut rendre votre réseau plus fiable en garantissant que tous les appels sont acheminés correctement, convertir les adresses IP en répertoires pour une composition en un clic, et permettre à vos unités vidéo d'interagir avec les téléphones et les autres dispositifs.

ASTUCE

Appelez la personne pas le dispositif. Si un utilisateur a quitté son bureau il ou elle peut recevoir des appels entrants vers une unité vidéo automatiquement transmise à un téléphone cellulaire

FindMe

Maintenant vous pouvez appeler la personne, pas le dispositif. Avec des applications telles que FindME, qui fait partie du serveur de communication vidéo TANDBERG (VCS), les appelants peuvent vous trouver où que vous soyez. Les utilisateurs vidéo individuels peuvent se connecter à l'interface basée sur le web et décider du mode et du lieu de contact. Si un utilisateur quitte son bureau, par exemple, il peut demander que ses appels entrants vers une unité vidéo soient automatiquement transmis vers un téléphone mobile.



Content Server

En ajoutant un Content server, vous pouvez enregistrer et diffuser des réunions vidéo, comme des annonces destinées à toute l'entreprise ou des formations, et les présenter à un large public au moment le plus propice.

Périphériques et accessoires

Une large gamme d'équipements périphériques peut améliorer votre environnement de communication visuelle. Les caméras haute définition et grand angle, aussi bien que les haut-parleurs et les microphones de précision améliorent l'expérience visuelle et auditive. Avec les caméras de document, vous pouvez transmettre des plans et d'autres documents via la vidéo. Vous pouvez connecter vos systèmes vidéo aux lecteurs DVD, magnétoscopes, tableaux blancs et aux applications multimédia et de documents via votre PC.



5. SÉLECTION DU FOURNISSEUR ET DU SYSTÈME

IL N'EXISTE PAS DE TAILLE UNIQUE.

Il n'y a pas de système vidéo qui soit adapté à toutes les entreprises. Il est important de sélectionner un fournisseur et les composants vidéo qui sont le mieux adaptés à vos objectifs et vos besoins.

Sélection d'un fournisseur. Le fournisseur idéal agit comme un partenaire commercial. Lorsque vous dressez une liste de présélection des fournisseurs, il convient d'évaluer les caractéristiques suivantes :

- Un profil financier sain et un bon modèle économique
- Un historique d'entreprise fort, des pratiques économiques et une réputation professionnelle fidèles à une éthique
- Un service client qui a fait ses preuves et qui est proactif
- Des programmes de formation, de support et de maintenance rentables
- Une recherche et un développement progressifs
- Une présence globale pour une mise en œuvre à point unique partout où vous pouvez utiliser la vidéo
- Des clients satisfaits
- Un personnel compétent qui transmet ses bonnes pratiques dans l'utilisation de la vidéo dans votre secteur
- Une solution de bout en bout incluant l'infrastructure, la gestion et une variété de points limites (téléprésence, téléphones VoIP vidéo et PC vidéo sont possibles)
- Une participation au développement de solutions basées sur des normes, non propriétaires
- Intégration à d'autres outils de communications unifiées





Les solutions adaptées à vos objectifs . La façon dont vous répondez aux questions suivantes vous aidera à déterminer les éléments d'une solution de vidéoconférence complète qui sont les mieux adaptés à vos objectifs.

- Comment prévoyez-vous d'utiliser la vidéoconférence ?
- Quel genre d'informations échangez-vous : spécifications produit, feuilles de calcul, documents multimédia, informations stratégiques ?
- Serait-il utile de voir et de parler à vos collègues soit à leur bureau soit chez eux ?
- Communiquerez-vous visuellement avec les fournisseurs, les clients, les partenaires ou toute personne extérieure à votre entreprise ?
- Combien de sites souhaitez-vous pouvoir connecter pour une réunion ?
- Combien de personnes participeront à chaque type de réunion, sur chaque site ?
- Combien de réunions vidéo pourraient se produire simultanément ?
- Sur quel type de réseau placerez-vous votre système vidéo (réseau dédié, IP, MPLS) ?
- Quelle bande passante serait optimale pour vos communications ?
- Souhaitez-vous configurer différentes options de bande passante pour les différents types d'employés ?





- Souhaitez-vous un système entièrement intégré ou une solution de terminal numérique où vous utiliserez un moniteur existant ?
- Aurez-vous besoin d'enregistrer des réunions et/ou de diffuser des entretiens vidéo, tels que les messages du PDG ou les formations pour ceux qui n'y participaient pas ?
- Est-ce que les employés souhaiteront rester connectés visuellement lors de leurs déplacements ?
- Les utilisateurs passeront-ils des appels selon les circonstances ou souhaiteront-ils planifier à l'avance ?
- Comment souhaiterez-vous intégrer la vidéo à vos autres outils de communications unifiées (Messagerie instantanée, applications de planification, téléphones IP, téléphones mobiles 3G et les systèmes vidéo existants) ?
- Les utilisateurs se serviront-ils de leur unité vidéo comme d'un téléphone principal ?
- Souhaiterez-vous vous connecter à un PBX (ligne privée) ?
- Comment souhaiterez-vous réaliser des diagnostics et effectuer la maintenance ?
- Est-ce que votre service informatique gérera votre réseau vidéo depuis un site central ou depuis plusieurs sites ?

ESSAYEZ AVANT D'ACHETER.

Les fournisseurs que vous contactez doivent vous proposer d'essayer leur équipement pendant une période donnée. Ne craignez pas de mettre l'équipement à l'épreuve. Utilisez le dans un scénario grandeur réelle. Et ne limitez pas seulement l'essai au service Gestion de l'information, faites des tests auprès des utilisateurs finaux pour qu'ils donnent leur impression. Testez la solution en termes de :

Fiabilité et qualité de l'appel

- L'image est-elle nette pour la bande passante que vous utilisez ? La qualité de l'image est définie par un codec qui prend en charge le traitement du mouvement supérieur et peut gérer le rafraîchissement de l'écran à une fréquence de 30 images par seconde.
- Si vous recherchez une qualité haute définition, tous les éléments de la solution de bout en bout que vous déployez (comme les MCU) sont ils de haute définition ? Si non, cela peut affecter négativement la qualité.
- Quelle est la qualité du son ? Le son est-il synchrone avec les images ? Le microphone, le correcteur d'écho, les haut-parleurs et votre bande passante participent tous à la définition de la bande passante.
- Les appels sont-ils souvent déconnectés ? L'intervalle moyen entre les défaillances doit être élevé.

Technologie ultramoderne.

- Une conception innovante apporte-t-elle ce qui se fait de mieux en termes de fonctionnalité et de netteté de l'image ?
- Sa fabrication est elle conforme à la certification ISO 9002 ?
- Sa fabrication prend-t-elle en compte le rendement énergétique et le développement durable ?
- La conception du système est elle innovante et attrayante ?



Simplicité d'utilisation

- Les messages des menus, les répertoires téléphoniques et l'interface utilisateur sont ils suffisamment clairs et intuitifs pour tous les utilisateurs de votre entreprise ?
- L'installation, la maintenance et l'entretien sont-il faciles ?
- Existe-t-il un programme de maintenance géré de manière flexible qui vous permet de choisir votre réseau ?

Intégration

- Une intégration en un clic à d'autres outils de communication est-elle possible ?
- Est-ce basé sur des normes d'interopérabilité vers des unités vidéo tierces ?
- Est-ce possible de l'intégrer en continu à d'autres outils de travail ?
- Est-ce que tous les systèmes vidéo, des solutions de téléprésence et de bureau à l'infrastructure, fonctionnent ensemble en continu ?

Valeur

- Est-ce que les systèmes sont optimisés pour les bandes passantes à haut et bas débit pour vous aider à équilibrer les coûts avec les fonctionnalités ?
- Pouvez-vous faire évoluer le logiciel pour y ajouter des fonctions en même temps que la technologie et que votre intégration s'accroît ?
- Est-ce que les caractéristiques et les fonctionnalités répondent à vos besoins à un prix compétitif ?

Standards et compatibilité

Assurez-vous de choisir une solution basée sur des standards fonctionnant avec l'équipement vidéo de n'importe quel fabricant. Si vous ajoutez une nouvelle infrastructure, un logiciel de gestion ou des systèmes supplémentaires pour étendre le réseau existant, vous pourrez communiquer en continu uniquement si la solution que vous choisissez est basée sur des standards.

Mais soyez attentifs. Certains systèmes de vidéoconférence peuvent être compatibles avec les Normes de télécommunications internationales et être malgré tout des solutions propriétaires. Ces systèmes pourraient ne pas prendre en charge toutes les caractéristiques et les vitesses, ou la même qualité de l'image dans chaque mode de transmission. Il est important de connaître les performances d'un système lorsqu'il est connecté à un équipement fabriqué par une autre entreprise de vidéoconférence.



6. SÉLECTIONNER VOTRE RÉSEAU

CONTACTEZ LA BONNE PERSONNE.

Vous pouvez choisir de faire fonctionner vos flux de conférences vidéo sur un réseau IP dédié ou des réseaux RNIS. Si vous disposez déjà d'un réseau IP pour la voix, la prochaine étape logique peut être le déploiement de la vidéo sur IP. De nombreuses entreprises utilisent un environnement mixte pour faire tourner leur système vidéo. En 2006, plus d'un quart de toutes les vidéoconférences fonctionnaient sur un réseau IP, d'après Frost et Sullivan, aujourd'hui, le pourcentage atteint 50 %.

Lorsque vous sélectionnez votre réseau, vous devriez vous demander :

1. Qui prévoyez-vous d'appeler ?
   Par exemple, les sites que vous prévoyez d'appeler sont ils tous internes ? Prévoyez-vous d'appeler d'autres sites hors de votre entreprise ?
2. Le réseau recherché est-il largement disponible ?
   Tous les réseaux ne sont pas disponibles à l'échelle mondiale. Par exemple, le RNIS est largement utilisé dans de nombreux pays mais il est toujours à l'étape de déploiement initial dans certains pays et zones rurales. Ce qui est également le cas des réseaux IP. Tous les pays ou zones ne sont pas connectés à Internet avec la même vitesse et fiabilité. Vérifiez les réseaux disponibles dans les zones géographiques où votre entreprise travaille.
3. Quels sont les coûts associés au réseau ?
   Les coûts varient selon le choix de votre réseau. Si vous envisagez d'opter pour un réseau RNIS, rappelez-vous que des charges de longue distance et de distance locale vous seront imputées. Si vous recherchez un réseau IP, tenez compte des coûts de mise en œuvre et de votre architecture réseau existante. Prenez en compte vos coûts sur le long terme pour chaque type de réseau.
4. Le réseau est-il fiable ?
   Il est important de noter que l'Internet public n'est pas aussi fiable que les réseaux IP privés.
5. Quelle bande passante sera nécessaire ?
   Utiliserez-vous une fonctionnalité multipoint intégrée, la vidéo haute définition ou d'autres fonctionnalités nécessitant une bande passante plus élevée ? Vous pouvez souhaiter restreindre la bande passante à certains utilisateurs ou applications, tout en autorisant une bande passante plus élevée pour vos réunions vidéo les plus importantes. Vous choisirez une solution qui vous permet d'ajuster la bande passante ou une solution qui équilibre automatiquement la bande passante en fonction de l'application.
6. Est-ce que la solution fonctionne avec votre fournisseur réseau ?
   Les réunions vidéo haut de gamme, telles que la Téléprésence, peuvent être avantagées par des réseaux dédiés, gérés. Vous souhaitez garantir que la solution que vous choisissez fonctionne avec votre fournisseur réseau.
7. Est-ce que vous utilisez un environnement de communications unifiées ?
   Si oui, cela signifie que vous devez construire des réseaux qui prendront en charge différents types de systèmes de communications, de dispositifs et d'applications, dont l'intégration doit être garantie. Une capacité de bande passante inadéquate, des goulets d'étranglement de traitement ou une conception inappropriée du réseau peuvent compromettre les applications cruciales et affecter négativement l'adoption des autres outils vidéo et de communication.

ASTUCE

Les utilisateurs vidéo qui passent de RNIS à IP peuvent obtenir de 40 à 50 pourcent d'économies dès le déploiement.

Avec les communications unifiées, les outils de communication séparés sont intégrés dans un système de manière à pouvoir être utilisés ensemble en continu. Cela associe les applications et les services, comme la vidéo, la téléphonie, la gestion d'agenda, la messagerie instantanée, la présence et la collaboration web, avec tout type de dispositif de communication et les réseaux multiples pour la connectivité en tout lieu, à tout moment.

La vidéo offre un élément essentiel de la conversation que d'autres technologies ne peuvent pas rendre, l'expérience en face à face.

LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES SUR IP

Avec un réseau IP convergent, le concept de communications unifiées devient une réalité. L'IP promet des coûts moindres, une gestion plus facile, une surveillance et un contrôle à distance, des appels en bande passante plus élevée qui permettent une meilleure qualité audio et vidéo et l'intégration au flux principal technologique de l'information de l'entreprise. Les utilisateurs vidéo qui passent de RNIS à IP peuvent obtenir de 40 à 50 pourcent d'économies dès le déploiement.[3]

Sur un réseau IP, les coûts continus de fonctionnement d'une conférence vidéo sont minimes, la maintenance et le support technique sont réduits et ils peuvent être encore réduits davantage avec les outils de gestion et de planification. Dès que le ROI du déploiement initial est atteint, toutes les conférences qui suivent sont pratiquement gratuites. Et en raison de l'absence de coût additionnel associé au fonctionnement d'une conférence vidéo sur IP, les employés et les gestionnaires sont plus enclins à utiliser la technologie. Tandis que l'utilisation augmente, les périodes de recouvrement des investissements diminuent, ce qui accroît encore le ROI.

La voix IP augmente le contrôle du service informatique sur la gestion et la performance du réseau. Ceci s'applique aussi aux conférences vidéo, où l'un des plus gros problèmes soulevés a longtemps été que la vidéo requiert un investissement de temps et d'énergie important de la part du service informatique. Avec des exigences réduites en termes d'installation, de configuration, de ressources et de coûts de maintenance, la vidéo sur IP facilite le travail de la gestion de l'information. Les administrateurs peuvent gérer à distance la vidéoconférence de n'importe où, ce qui augmente la fiabilité et la performance. La vidéo sur IP réduit aussi le coût et le temps passé à la formation du personnel du service informatique et des utilisateurs finaux, et libère le personnel de gestion de l'information pour d'autres projets stratégiques.

Les performances des réseaux IP sont plus faciles à évaluer, avant et après l'installation de la vidéoconférence. Ceci est important pour la performance, particulièrement au moment où un plus grand nombre d'utilisateurs commence à tirer profit de la technologie. En retour, la technologie fonctionnera mieux ce qui augmentera encore l'utilisation. Des données et des informations relatives à l'utilisation de meilleure qualité permettent également de mesurer le ROI plus facilement.

[3] Frost and Sullivan's July 2005 report, "Guiding Enterprises towards IP Migration — End to End IP Video Conferencing Services."





7. INSTALLATION DE LA SALLE

RENDEZ VOS RÉUNIONS PLUS NATURELLES.

Une fois que vous avez choisi votre solution vidéo et préparé votre infrastructure, il sera temps de déployer. Cela signifie de mettre en place la meilleure expérience possible pour vos utilisateurs.

Vous pouvez utiliser la vidéo dans de nombreux environnements : salle de conseil d'administration, atelier de fabrication, station de travail ou bureau à domicile. Quelques arrangements simples (et quelques petites choses à garder à l'esprit) garantiront que vos réunions ont la meilleure qualité possible d'image et de son. Si vous êtes dans une salle de téléprésence en immersion, voici quelques recommandations pour que votre réunion paraisse la plus naturelle possible.

Arrière-plan :

- Rappelez-vous que la caméra montre ce qui est derrière vous. Créez un arrière-plan apaisant avec une couleur neutre, un contraste moyen et une texture douce. Évitez les motifs sur les murs.
- Évitez les arrière-plans mobiles comme les écrans verticaux ou les gens qui marchent derrière vous. Cela peut réduire la qualité de l'image et distraire l'attention de ceux à l'autre extrémité.
- Ne placez pas la caméra en face d'une porte.
- Choisissez une table qui soit claire mais pas trop réfléchissante. Un bois naturel clair est un bon choix.
- Évitez les meubles inutiles ou que la pièce soit encombrée.

Lumière :

- Évitez la lumière directe sur les personnes, les matériaux de présentation ou la lentille de la caméra. Une lumière directe créera des contrastes durs et des ombres.
- Si vous avez peu de lumière dans la pièce, vous pouvez utiliser une lumière indirecte, artificielle. La lumière indirecte provenant de sources ombragées ou de lumière réfléchie par des murs pâles produit souvent d'excellents résultats.
- Les lampes de type lumière du jour sont les plus efficaces. Évitez la lumière colorée qui peut ternir votre image.
- Ne placez pas des tableaux blancs réfléchissants derrière des gens ou là où la lumière peut être réfléchie et causer un reflet. S'ils ne sont pas nécessaires, enlevez les tout simplement.

Positionnement :

- Positionnez votre système vidéo à a peu près 60 ou 100 cm de la personne qui parle, en tenant compte de la taille de l'écran et de ce qui paraît naturel.

ASTUCE

Évitez les arrière-plans mobiles comme les écrans verticaux ou les gens qui marchent derrière vous. Cela peut réduire la qualité de l'image et distraire l'attention de ceux à l'autre extrémité.

Installation :

- Mettez l'unité sur Réponse automatique, mais éteignez le microphone.
- Placez la caméra au centre supérieur de votre unité.

Pour les unités de conférence vidéo de bureau :

- La vidéo doit être positionnée près de votre PC, avec vos outils quotidiens. De cette manière, vous pouvez facilement partager les présentations sans avoir à vous déplacer. Vous devez même pouvoir utiliser votre système comme un écran PC.
- Utilisez un écouteur pour plus d'intimité dans un environnement de bureau à espace ouvert.

Pour les salles de réunion :

- Placez le microphone sur l'avant de la table pour garantir que toutes les paroles sont détectées. La meilleure position est au moins 2 mètres environ devant le système, sur une surface plane avec au moins 30 centimètres de table devant.
- Gardez la caméra de document à proximité du médiateur de la réunion ou du contrôleur désigné. Rappelez-vous de disposer tous les périphériques de manière à ce qu'un participant puisse atteindre chacun d'entre eux afin de changer l'affichage, d'enregistrer ou d'utiliser d'autres fonctions pendant la conférence.
- Pour garantir un environnement de réunion le plus naturel possible, placez la caméra sur le centre supérieur du moniteur récepteur. La caméra doit être directement dirigée vers les participants de la réunion pour garantir le contact visuel avec ceux à l'autre extrémité.
- Une salle avec des sols en moquette aidera à absorber le son et empêcher les problèmes d'écho.

Volume du haut parleur :

- Le système audio utilisera les haut-parleurs intégrés dans le moniteur ou le module audio numérique naturel de TANDBERG. Vous pouvez installer le niveau de volume par défaut en ajustant le volume du moniteur avec la télécommande.

Contrôle de la luminosité :

- Pour régler la luminosité, les couleurs ou d'autres paramètres du moniteur, utilisez la télécommande du moniteur. Paramétrez le moniteur pour qu'il soit conforme aux conditions de la salle de conférence. Les moniteurs utilisés par TANDBERG ont des menus d'écran qui sont très simples à utiliser. Pour plus d'informations sur la configuration du moniteur, voir le manuel d'utilisateur.

Simplicité d'utilisation :

- Pour aider les participants de la réunion à composer un numéro, ajouter des présentations et utiliser d'autres fonctionnalités pendant un appel, placez une affiche, un chevalet ou d'autres guides de référence rapide dans la salle.

Voir aussi la section du site de TANDBERG Activez votre programme sur www.videochampion.com pour plus de conseils.



8. PRÉPAREZ-VOUS AU SUCCÈS

SOYEZ UN CHAMPION DE LA VIDÉO

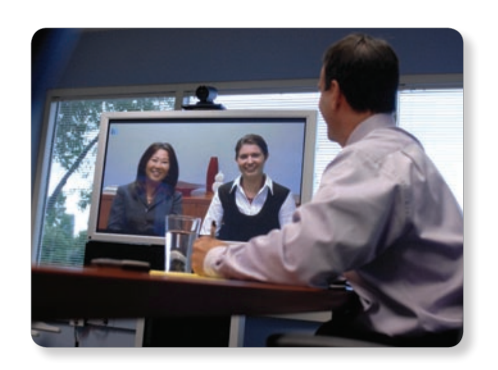
Pour la réussite de votre programme, il est essentiel que les utilisateurs finaux soient enthousiasmés par la solution vidéo et se préparent à réserver, installer et participer aux réunions vidéo. Le site Vidéo Champion de TANDBERG, www.videochampion.com, comporte de nombreuses ressources concernant la formation, les conseils utilisateurs, les idées de promotion et les programmes de lancement. Ci-dessous se trouve un exemple des ressources que vous pouvez trouver pour vous aider à augmenter l'utilisation de la vidéo et devenir un champion en la matière.

DES RÉUNIONS VIDÉO EFFICACES

Une réunion vidéo est exactement comme une réunion live ou presque. Si vous êtes habitué à mener des présentations « live », vous êtes déjà sur la bonne voie pour devenir un communiquant vidéo efficace. Les techniques permettant d'assurer des présentations « live » convaincantes et des réunions dynamiques fonctionnent également pour la communication vidéo (voir la barre latérale).

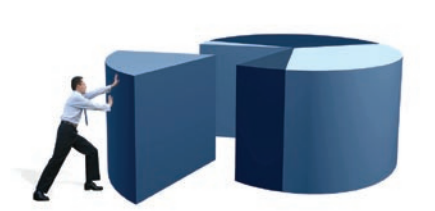
Cependant, les réunions et présentations vidéo nécessitent quelques ajustements mineurs. Voici quelques conseils à garder à l'esprit.

1. **Soyez plus qu'un simple orateur.**
   Votre système vidéo vous donne la possibilité de partager des sources multimédia comme les clips vidéo, les sites web, les feuilles de calcul et d'autres présentations. Tirer profit de cette capacité à communiquer de l'information visuelle rendra vos réunions vidéo plus attrayantes et efficaces.
2. **Regardez-les dans les yeux.**
   Le contact visuel est important pour toute présentation. Dans un environnement vidéo, le contact visuel se fait en regardant en direction de la caméra et non pas en direction de l'affichage. Assurez-vous que votre caméra est positionnée aussi près que possible du centre supérieur de votre affichage vidéo. Ceci donnera l'impression d'un fort contact visuel, et aidera à instaurer la confiance et la compréhension parmi vos participants.
3. **Parlez fort.**
   Si vous marmonnez et que la personne assise à côté de vous ne vous entend pas, les personnes situées à l'autre extrémité auront aussi du mal à vous entendre.
4. **Vous êtes sous les projecteurs.**
   Les caméras et les affichages vidéo ont tendance à tout amplifier. Les tics nerveux ou les petits gestes récurrents seront plus visibles et les participants à l'autre extrémité seront distraits. Essayez de ne pas vous balancer, gesticuler ou vous battre avec vos papiers et crayons. Essayez de vous détendre. Une réunion vidéo est comme toute autre réunion vidéo, sauf qu'elle inclut des gens qui ne sont pas physiquement présents dans la salle



ASTUCE

Assurez-vous de parler, d'entrer en contact visuel et de vous adresser à toutes les parties lors de votre appel.



5. **La caméra ne laisse rien passer.**

   Si vous êtes connecté à un appel vidéo, la caméra et le microphone capteront toutes les images et tous les mots. Les remarques intelligentes, les plaisanteries et les apartés, ou les gestes humiliants comme lever les yeux au ciel sont énormément amplifiés à l'autre extrémité. Vous devez partir du principe que les autres participants à la réunion peuvent entendre et voir tout, même si la caméra n'est pas dirigée dans votre direction.

6. **Laissez la parole à l'autre**

   Le bruit de fond est gênant et cela rend difficile d'entendre les autres orateurs clairement. Éteignez donc votre microphone lorsque vous ne parlez pas. Ceci évite que les toussotements, les papiers froissés et d'autres bruits n'étouffent la voix de l'orateur.

7. **Vous n'êtes pas à la télévision**

   Une vidéoconférence est une communication à deux sens – contrairement à la télévision, qui est passive et à sens unique. Assurez-vous d'intégrer des possibilités d'engager la conversation verbale avec les participants à l'autre extrémité. Variez vos matériaux source et apportez des éléments visuellement intéressants qui susciteront une réponse.

8. **Donnez sans compter.**

   Lorsque vous êtes au milieu d'une présentation, il est très facile d'oublier que vous ne présentez pas seulement aux gens présents dans la salle mais aussi aux participants à l'autre extrémité. Assurez-vous de parler, d'entrer en contact visuel et de vous adresser à toutes les parties de votre appel.

9. **Essai 1-2-3.**

   Testez votre système et les matériaux source avant votre réunion. Ne partez pas du principe que parce que les systèmes ont bien fonctionné sur un type de connexion, ils fonctionneront bien à chaque connexion. Vous pourriez vous connecter à un système non similaire et moins capable ou à un réseau instable - ceci pourrait causer des petites difficultés qui doivent être résolues avant l'heure.

Préparez votre présentation

- Identifiez vos objectifs pour la présentation ou la réunion.
- Découvrez votre auditoire et ce qu'il attend.
- Préparez un aperçu préliminaire (pour une présentation) ou un ordre du jour (pour une réunion). Développez une conclusion pour réitérer les points de présentation ou confirmer les décisions de la réunion.
- Répétez votre présentation à l'avance.
- Ne faites pas seulement la lecture de votre présentation. Levez les yeux de vos papiers toutes les cinq à dix secondes.
- Variez le volume et le débit de votre discours. Évitez la monotonie.
- Prévoyez du temps pour des Questions & Réponses.



UNE NOTE FINALE

LANÇONS NOUS !

Chez TANDBERG, nous changeons la façon dont les personnes communiquent. La vidéo rend nos clients plus productifs en :

- Accélérant la prise de décision
- Partageant les connaissances
- Unifiant les entreprises
- Améliorant l'équilibre travail/vie privée
- Améliorant la responsabilité environnementale

TANDBERG offre une gamme complète de solutions conçues pour répondre à vos objectifs commerciaux, en intégrant la téléprésence, la vidéoconférence haute définition et la vidéo mobile.

Le succès de toute solution repose sur les produits et les services qui sont de haute qualité, fiables, faciles à utiliser et sont d'excellents rapports qualité/prix. Avec des clients dans tous les secteurs dans plus de 90 pays, notre entreprise est à la pointe du secteur de la vidéo ; elle apporte sans cesse des nouvelles fonctionnalités et crée des nouvelles applications. Nous étions les premiers à introduire l'architecture qui regroupe les standards ouverts, favorise l'interopérabilité et valorise l'infrastructure réseau existante.

Nous sommes partie intégrante du mouvement des communications unifiées. Nos alliances avec HP, Microsoft, IBM, Nortel, Avaya, Cisco et d'autres garantissent que nos produits interagissent avec les meilleures technologies de la communication, pour vous apporter notre valeur ajoutée et un coût total de propriété bas pour votre investissement vidéo.

Pour en savoir plus sur la façon dont TANDBERG peut vous aider à mettre en œuvre la bonne solution vidéo pour votre entreprise, consultez le site www.tandberg.com.